



Therapy 2.0: Chegar mais perto dos que estão longe

Therapy 2.0: Getting Closer to Those Who Are Far

Artemisa Rocha Dorez*, Therapy 2.0 team**, Fernando Barbosa***, Regina Silva*

*P. Porto – Escola Superior de Saúde do Porto, **Instituições europeias do Therapy 2.0, ***Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto

Resumo

Este estudo tem como objetivo explorar a utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) nos processos terapêuticos e de aconselhamento. Participaram 251 profissionais, de 7 países, que realizam terapia ou aconselhamento. Os participantes responderam a um questionário *on-line*. Os resultados revelam que dos que já utilizaram alguma ferramenta *on-line* 52.97% expressam uma opinião positiva ou muito positiva, sendo o email a ferramenta *on-line* mais utilizada, e o computador/*smart phone* os equipamentos mais utilizados. Os resultados evidenciam que desenvolver novas ferramentas e formação na área pode influenciar positivamente a utilização das TIC, sendo reconhecidas diversas vantagens associadas à sua utilização.

Palavras-chave: Psicoterapia, Aconselhamento, Questões legais, Computadores & Comunicação, Refugiados.

Abstract

This study aims to explore the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in the therapeutic and counselling processes. Two hundred and fifty-one professionals from 7 different countries, who underwent therapy or counselling, answered an *on-line* questionnaire. The results revealed that 52.97% of those who already used an *on-line* tool have a positive or very positive opinion about it. Also, the email is the *on-line* tool more used and the computer and smartphones are the most used equipments. Additionally, it was found that the development of new tools and training in the area can positively influence the use of ICTs, being recognized several advantages associated with its use.

Keywords: Psychotherapy, Counselling, Legal issues, Computers & Communication, Refugees.

Na atualidade as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) influenciam muitos aspetos das nossas vidas, desafiando valores individuais, sociais e profissionais. Com a sua utilização tornaram-se possíveis soluções pessoais e organizacionais antes inimagináveis. As áreas da terapia e do aconselhamento não são uma exceção.

Começam a surgir serviços em novos formatos e prevê-se o aumento deste fenómeno nos próximos anos (Dowling & Rickwood, 2013; Haberstroh, Barney, Foster & Duffey, 2014; Richards & Viganó, 2013). Como um método

autónomo ou como um complemento ao aconselhamento tradicional, os defensores desta prática argumentam que contribuirá para a ampla acessibilidade aos serviços. Apesar disso, a integração das TICs no aconselhamento e na terapia é ainda uma solução pouco explorada e que coloca inúmeros desafios (Cataldo & Bogetti, 2017; Kraus, 2010).

Segundo o Parecer 21/CEOPP/2015 da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), sobre intervenção à distância, a intervenção psicológica implica sempre as mesmas obrigações e responsabilidades (princípios éticos e normas deontológicas e legais), independentemente do formato da intervenção, tal como definido no Código Deontológico da OPP.

O parecer apesar de reconhecer os potenciais benefícios deste formato, alerta para a necessidade de compreender melhor os efeitos das diversas modalidades da intervenção à distância comparativamente à intervenção face a face (e.g., suporte escrito, áudio ou audiovisual), e identifica como importantes desafios ao exercício profissional a identificação dos clientes e a privacidade dos processos. Alerta, ainda, para as especificidades do espaço cibernético poderem ultrapassar, neste momento, os meios de controlo ao dispor dos psicólogos, podendo colocar em risco a privacidade e a confidencialidade.

O projeto europeu *THERAPY 2.0 - Counselling and Therapeutic Interactions with Digital Natives*, financiado pelo programa ERASMUS+, procura integrar as TICs no aconselhamento e terapia, principalmente de população mais jovem e de refugiados. Este projeto resulta da parceria entre oito instituições europeias, reunindo uma equipa multidisciplinar das áreas da saúde mental, aconselhamento social, educação, pedagogia, TICs e multimédia. O projeto é coordenado pela instituição *German media k GmbH (Bad Mergentheim)*.

Este estudo tem como objetivo explorar as experiências, necessidades e expectativas acerca da utilização das TICs nos processos terapêuticos e de aconselhamento.

Métodos

Participantes

Participaram neste estudo 252 profissionais, de 7 países Europeus: Alemanha, Áustria, Eslovénia, Portugal, Grécia, Croácia e Islândia. Destes, 42% realizam terapia e 50%

aconselhamento. Os participantes são também professores, psicólogos escolares e pessoas envolvidas no trabalho com refugiados. São na sua maioria mulheres (89.9%), com idades compreendidas entre os 41 e os 50 anos (31,87%) e com experiência profissional diversa (de 0 a 25 anos), que voluntariamente aceitaram participar no estudo.

Instrumentos

O questionário foi desenvolvido pela equipa e disponibilizado na língua dos diferentes países.

É constituído por 12 questões para avaliar as experiências, necessidades e expectativas relativas à utilização das TIC na terapia e no aconselhamento, e oito questões sociodemográficas.

Procedimentos

O preenchimento do questionário foi realizado *on-line*. Os dados foram recolhidos, guardados e processados pelo parceiro do projeto Therapy 2.0, *Innovation in Learning Institute, Universidade de Erlangen-Nuremberg*, na Alemanha. Todos os dados foram tratados de forma anónima e confidencial.

Resultados

Os resultados do inquérito evidenciam que 64% dos participantes apresentam experiência passada de tentar e testar algum tipo de ferramenta eletrónica e muito interesse na sua qualificação profissional para o fazerem.

Dos participantes 71,83% expressaram um forte desejo de partilhar experiências com colegas que já têm experiência com ferramentas on-line, 49,21% querem mais e melhor informação sobre a proteção de dados, 47,22% sobre ética e 42,06% querem saber mais sobre aspetos específicos da comunicação com os diferentes instrumentos.

Os principais desafios identificados na terapia e no aconselhamento *on-line* foram o facto de poder implicar a perda da comunicação não-verbal (71,83%), não ser adequado a todo o tipo de problemas (62,70%) e a possibilidade de originar mal-entendidos (56,75%).

A seguir apresentamos os principais resultados relativos à experiência e às expectativas no que se refere à utilização de ferramentas online de intervenção à distância (Figuras 1 a 4).

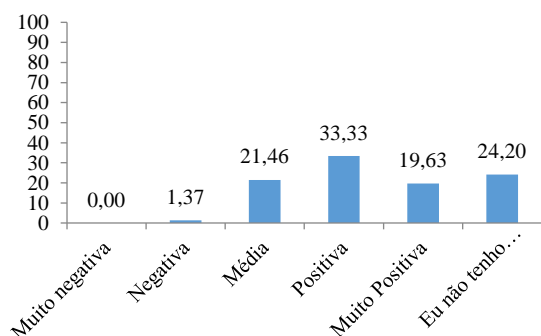


Figura 1. Avaliação da experiência de utilização de ferramenta on-line (%)

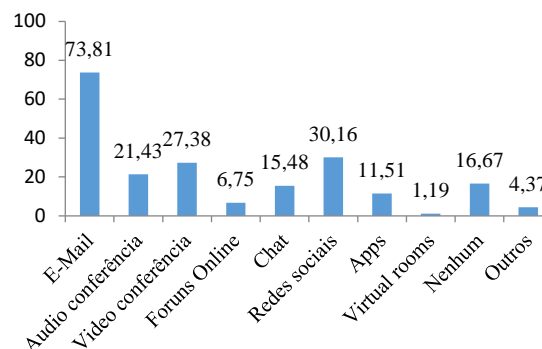


Figura 2. Ferramentas online que já utilizam para intervenção à distância (%)

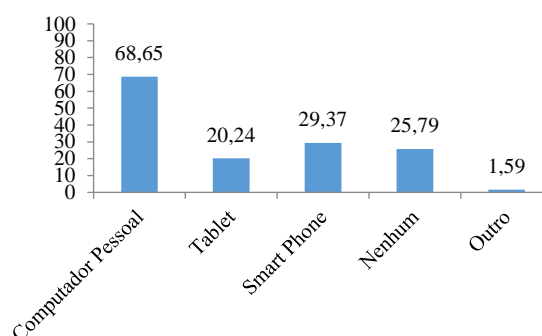


Figura 3. Equipamentos que já utilizam para intervenção à distância (%)

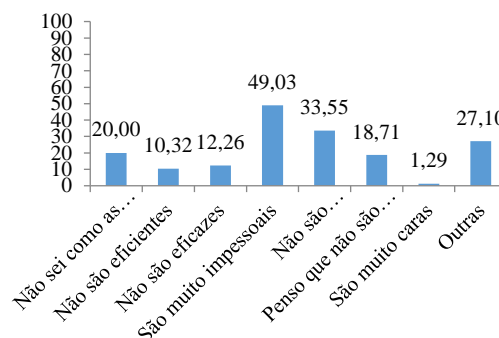


Figura 4. Principais razões identificadas para a não utilização (%)

Discussão de Resultados

Dos participantes que já utilizaram alguma ferramenta on-line 52,96% expressaram uma opinião positiva ou muito positiva acerca da utilização de ferramentas *on-line*, na terapia e no aconselhamento, sendo o *email* o meio eletrónico/ferramenta mais utilizada (73,81%), e o computador o *hardware* mais utilizado (68,65%). Também se observou uma elevada utilização das redes sociais (30,16%), de vídeo conferências (27,38%), e do *smart phone* (29,37%). Entre as redes sociais o *Facebook* é a mais utilizada (86%).

24,20% referiram não ter experiência prévia na sua utilização. Neste último grupo, as principais razões sinalizadas foram considerarem-nas “demasiado impessoais” (49,03%) e não serem suficientemente seguras

(33,55%). Apenas 12% acreditavam que a terapia e o aconselhamento *on-line* não seriam eficazes.

Conclusões

Até agora, o aconselhamento e a terapia têm-se realizado essencialmente em sessões presenciais. Esta abordagem tem permitido obter resultados positivos, documentados na literatura. No entanto, teme-se que resultado da rápida evolução social e tecnológica a nova geração dos "nativos digitais", refugiados e pessoas com elevada mobilidade, possam beneficiar de outros formatos/abordagens na intervenção. Fundamentam este receio esta geração ter um comportamento de comunicação, que se caracteriza pela utilização de tecnologia, *smartphones* e redes sociais, como o *WhatsApp*, o *Facebook*, o *Twitter* e o *Skype*, que complementam a sua comunicação oral. Outra dimensão que parece afetar a intervenção no formato mais clássico/tradicional é a mobilidade das pessoas, que obriga muitas vezes à interrupção de processos de intervenção em curso e que pode conduzir profissionais e clientes a considerarem ou mesmo recorrerem às TICs. Nestas situações vêm-se frequentemente confrontados com questões éticas, legais e práticas, como a proteção de dados e a manutenção da confidencialidade que requerem soluções seguras e funcionais.

Os resultados obtidos neste estudo permitem informar o desenvolvimento de conteúdos e produtos que apoiem a prática profissional, como pretende o projeto Therapy 2.0. Deste modo, espera contribuir para levar o aconselhamento e a terapia aos que estão mais distantes e podem beneficiar de formatos inovadores na prestação deste tipo de serviços.

Referências

- Cataldo, R., & Bogetti, C. (2017). Niveles técnico, deontológico y ético en el uso de tecnologías de la información y comunicación en psicoterapia. *Technical, Deontological and Ethical Levels in the Use of Information and Communication Technologies in Psychotherapy*. N° 63Vol1, 67-74.
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, N°31Vol1, 1–21.
- Haberstroh, S., Barney, L., Foster, N., & Duffey, T. (2014). The Ethical and Legal Practice of Online Counseling and Psychotherapy: A Review of Mental Health Professions. *Journal of Technology in Human Services*, N°32Vol3, 149-157.
doi:10.1080/15228835.2013.872074
- Kraus, R. (2010). Ethical issues in online counseling. In R. Kraus, G. Stricker, C. Speyer. *Online counseling. A handbook for mental health professionals*. Amsterdam: Elsevier.
- Mesquita, P. (2015). Parecer 21/CEOPP/2015 sobre intervenção à distancia: OPP.

https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/p_21_intervena_aao_aa_distancia.pdf
Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the *Literature*, *Journal of Clinical Psychology*, N°69 Vol 9, 994-1011.